



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA BARAT

Jl. Jenderal Sudirman No. 644 Bandung 40183
Telepon (022) - 6032008, 6042938 Faksimile. 6003829
website: www.jabar.kemenag.go.id

Nomor : B-10775/Kw.10/V.1/Hj.00/12/2018
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Kuesioner

17 Desember 2018

Kepada Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten/ Kota se Jawa Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan upaya peningkatan pelayanan kepada calon jemaah haji Provinsi Jawa Barat serta mengukur standar pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.

Selanjutnya, kami minta bantuan Saudara agar menyampaikan kuesioner ini minimal kepada 50 orang responden pada masing-masing Kabupaten/Kota yang pelaksanaannya mulai tanggal 15 s.d 30 Desember 2018. Hasil pengisian kuesioner agar di scan dan dikirimkan melalui email **pendaftaran.kanwiljabar@gmail.com**.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



a.n. Kepala,
Kepala Bidang Penyelenggaraan
Haji dan Umrah

Ajam Mustajam

Tembusan
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.

I. Pengantar

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan MASYARAKAT terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama yang dalam hal ini disebut RESPONDEN.
2. Nilai yang diberikan oleh RESPONDEN diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan Jemaah Haji terhadap pelayanan pendaftaran di Kantor Kementerian Agama Kab./ Kota.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

II. Data Jemaah / Masyarakat (Responden)

Nomor Responden :

Umur :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMA ☐ S-1
☐ SMP ☐ D1,D3,D4 ☐ S-2

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
☐ Pegawai Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN HAJI REGULER

(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang syarat yang harus dipenuhi prosedur pendaftaran haji reguler?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan prosedur pendaftaran haji reguler?
 - a. Tidak Jelas
 - b. Kurang Jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat Jelas
3. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan jadwal waktu pelayanan haji reguler?
 - a. Selalu tidak tepat waktu
 - b. Kadang-kadang tidak tepat waktu
 - c. Tepat waktu
 - d. Sangat tepat waktu

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya pendaftaran haji reguler?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan jenis pelayanan haji reguler?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan haji reguler?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
7. Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan?
 - a. Sering tidak sesuai standar
 - b. Surang sesuai standar
 - c. Sudah sesuai standar
 - d. Sangat sesuai standar.
8. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan, saran, dan masukan mengenai pendaftaran haji reguler?
 - a. Tidak cepat tanggap
 - b. Kurang cepat tanggap
 - c. Cepat tanggap
 - d. Sangat cepat tanggap

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

I. Pengantar

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan MASYARAKAT terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama yang dalam hal ini disebut RESPONDEN.
2. Nilai yang diberikan oleh RESPONDEN diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan Jemaah Haji terhadap pelayanan pembatalan di Kantor Kementerian Agama Kab./ Kota.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.

II. Data Jemaah / Masyarakat (Responden)

Nomor Responden :

Umur :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMA ☐ S-1
☐ SMP ☐ D1,D3,D4 ☐ S-2

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya
☐ Pegawai Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN HAJI REGULER

(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang syarat yang harus dipenuhi prosedur pembatalan haji reguler?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan prosedur pembatalan haji reguler?
 - a. Tidak Jelas
 - b. Kurang Jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat Jelas
3. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan jadwal waktu pelayanan haji reguler?
 - a. Selalu tidak tepat waktu
 - b. Kadang-kadang tidak tepat waktu
 - c. Tepat waktu
 - d. Sangat tepat waktu

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya pembatalan haji reguler?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan jenis pelayanan haji reguler?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas pemberi pelayanan haji reguler?
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat sopan dan ramah
7. Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan?
 - a. Sering tidak sesuai standar
 - b. Surang sesuai standar
 - c. Sudah sesuai standar
 - d. Sangat sesuai standar.
8. Bagaimana pendapat saudara tentang pengaduan, saran, dan masukan mengenai pendaftaran haji reguler?
 - a. Tidak cepat tanggap
 - b. Kurang cepat tanggap
 - c. Cepat tanggap
 - d. Sangat cepat tanggap

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**MONITORING PENDAFTARAN HAJI REGULER PROVINSI JAWA BARAT
PERTANGGAL 07 DESEMBER 2018**

NO	DAERAH	KUOTA	TAHUN 2018												JMLH	RATA-RATA
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES		
1	KOTA BANDUNG	2,464	836	588	563	553	402	332	863	913	823	792	647	109	7,421	618
2	KOTA BOGOR	984	265	165	220	199	158	115	230	311	262	254	220	55	2,454	205
3	KOTA SUKABUMI	257	74	43	37	34	38	24	95	85	72	88	57	14	661	55
4	KOTA CIREBON	331	81	49	78	82	55	41	109	152	102	108	88	22	967	81
5	KAB. BOGOR	3,473	1,312	802	897	700	625	321	1,116	1,072	1,223	1,346	1,044	230	10,688	891
6	KAB. SUKABUMI	1,625	359	291	259	250	239	162	379	457	407	523	369	98	3,793	316
7	KAB. CIANJUR	1,382	303	212	253	202	166	120	416	408	366	475	334	66	3,321	277
8	KAB. BEKASI	2,207	984	607	590	535	412	219	827	674	819	970	722	141	7,500	625
9	KAB. KARAWANG	2,175	722	433	326	325	252	207	697	707	556	645	480	151	5,501	458
10	KAB. SUBANG	1,193	349	199	154	173	208	95	279	295	423	528	397	52	3,152	263
11	KAB. PURWAKARTA	758	191	147	166	158	125	80	267	297	312	312	204	60	2,319	193
12	KAB. BANDUNG	2,578	859	538	504	546	430	280	930	887	802	865	631	123	7,395	616
13	KAB. SUMEDANG	873	208	115	146	152	107	80	187	212	273	232	157	41	1,910	159
14	KAB. GARUT	1,911	542	257	307	297	260	173	590	593	589	619	441	84	4,752	396
15	KAB. TASIKMALAYA	1,481	345	166	190	184	169	181	538	458	473	382	338	51	3,475	290
16	KAB. CIAMIS	1,110	325	200	189	178	149	95	284	346	329	380	202	45	2,722	227
17	KAB. CIREBON	2,411	663	365	365	437	339	346	881	831	813	959	653	152	6,804	567
18	KAB. KUNINGAN	996	241	170	130	98	87	126	295	340	321	218	196	37	2,259	188
19	KAB. INDRAMAYU	1,800	369	212	213	250	237	207	482	523	492	649	512	110	4,256	355
20	KAB. MAJALENGKA	1,167	363	221	212	170	162	132	331	440	309	307	261	48	2,956	246
21	KOTA BEKASI	2,781	881	505	662	547	508	315	899	974	902	829	705	145	7,872	656
22	KOTA DEPOK	1,708	566	429	362	471	367	206	655	656	629	545	433	157	5,476	456
23	KOTA TASIKMALAYA	654	181	118	140	125	107	99	240	248	210	195	155	52	1,870	156
24	KOTA CIMAHI	556	205	146	114	143	119	54	193	200	170	188	137	28	1,697	141
25	KOTA BANJAR	178	49	43	32	24	12	15	47	64	35	58	74	6	459	38
26	KAB BANDUNG BARAT	1,129	353	210	213	173	198	145	394	388	354	394	252	79	3,153	263
27	KAB. PANGANDARAN	385	100	56	69	67	42	28	102	103	132	123	93	10	925	77
TOTAL		38,567	11,726	7,287	7,391	7,073	5,973	4,198	12,326	12,634	12,198	12,984	9,802	2,166	105,758	8,813